

# Taller de Levantamiento de Necesidades Ciudadanas

Taller ampliado a la comunidad, en donde se inviten a dirigentes vecinales y organismos públicos, con la finalidad de levantar requerimientos en materia de Seguridad Ciudadana y Emergencias a incorporar en la Aplicación

**CooperaNet**

# Aplicación web móvil CooperaNet

y su respectiva plataforma web, la cual permitirá a la **ciudadanía reportar incidentes** del área de la **seguridad pública y emergencias** en la ciudad de Coyhaique, **canalizando dichos requerimientos** a los organismos encargados de dar respuesta a los mismos y que estará administrada por la Gobernación Provincial de Coyhaique

# Agenda

Consulta Ciudadana sobre que  
elementos incorporar a  
CooperaNet



**Resultados**  
Resultados del Taller Informativo

**MCI**

MiCiudadInteligente.com  
desarrollador de  
CooperaNet



Contar la experiencia de  
plataforma de coordinación  
ciudadana en otros países

Buenas prácticas en la  
implementación de  
plataformas ciudadanas para  
la Seguridad Pública

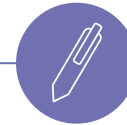


**Experiencia**

Ilustre Municipalidad  
de Quilicura

**Taller**

Levantamiento de Necesidades en  
Seguridad Pública y  
Emergencia



Firma del Acta de constitución  
de la Mesa consultiva y  
coffeebreak al término del Taller



# Preguntas del Taller Interactivo



01 ¿Cómo se imagina usted la plataforma CooperaNet?

02 ¿Qué beneficios piensa usted que podría traer el uso de la plataforma CooperaNet para usted o su institución?

03 ¿Qué agregaría o eliminaría como producto solicitado al proveedor para el desarrollo de CooperaNet?

04 ¿Indique tres (3) situaciones que quisiera que se visualizarán de forma expedita en la plataforma?

# ¿Cómo se imagina usted la plataforma CooperaNNet?

Los participantes respondieron

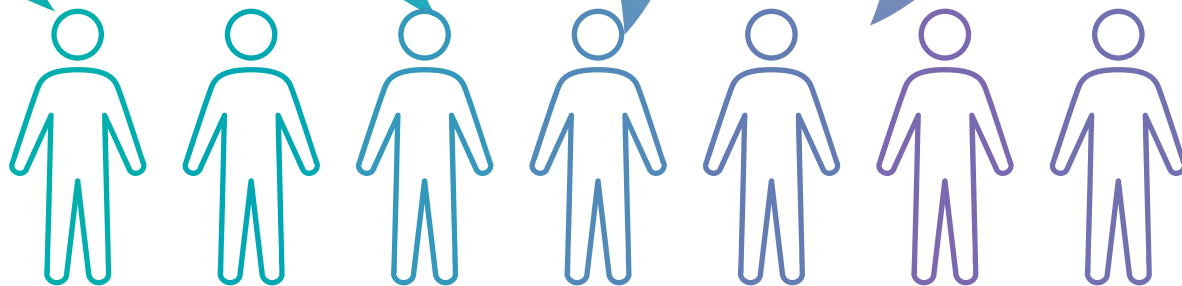
Que todas las entidades publico privada se unan para mejorar los problemas de nuestra población

Ágil, ejecutiva y de resolución inmediata dependiendo de la situación o gravedad del echo

Capacitación en las organizaciones funcionales junto con los vecinos para hacer viable este proyecto

Estar conectados entre Instituciones y representantes de la ciudad, con el objeto de interactuar entre si y coordinar planes de acción a seguir

De fácil acceso y entendimiento para todos los vecinos, incluyendo adultos mayores, con letra mayúscula y grande



# ¿Qué beneficios piensa usted que podría traer el uso de la plataforma CooperaNet para usted o su institución?

Los participantes respondieron

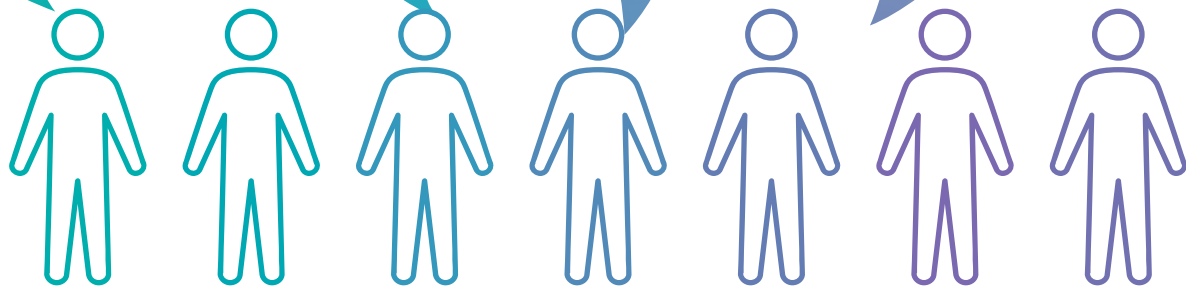
Comunicación con la mayoría de actores involucrados en las emergencias de los diferentes tipos, y así evitar duplicidad de información y beneficios

Existencia de una mayor rapidez en solucionar problemas de la ciudadanía, además de conocer sus inquietudes y requerimientos para así poder llevar a cabo planes de acción que satisfagan estos requerimientos.

Ahorro de tiempo, solución del problema y al Estado, ahorro de vehículos en terreno, así también se evita pasar a agravar el problema en la demora.

Distinción en la respuesta de emergencias y/o necesidades de la población y/o usuarios del sistema

Para mi el beneficio principal será información clara y en tiempo real. Para la empresa una herramienta de muchísima ayuda para poder informar a la comunidad.



# ¿Qué agregaría o eliminaría como producto solicitado al proveedor para el desarrollo de CooperaNet?

Los participantes respondieron

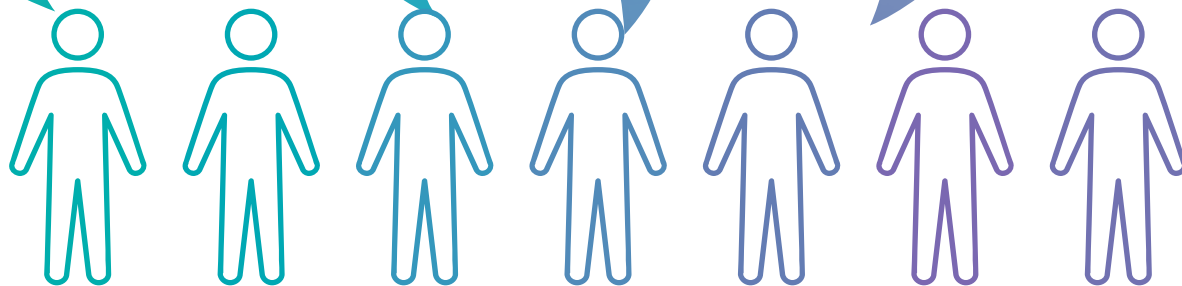
Capacitación en las organizaciones funcionales para orientar y que los vecinos confíen en la plataforma

Nada, me gusta como esta creado. Pero si que estuvieran mas servicios públicos, ejemplo, salud, municipalidades, carabineros, etc.

Complementación con Municipalidad, alarmas comunitarias, cámaras de vigilancia y reuniones constantes con involucrados.

Colaboración expedita comunitaria, social y publica, consulta a los colaboradores  
Conexión apps (ubicación), evitar denuncias falsas.  
Conexión con las cámaras de seguridad ciudadana, e instalar las cámaras

Me lo imagino mucho mas efectivo, que funcione las 24 horas del día, donde todas las instituciones estén incorporadas en este Whatsapp. Que funcione de lunes a domingo.



# ¿Indique tres (3) situaciones que quisiera que se visualizarán de forma expedita en la plataforma?

Los participantes respondieron

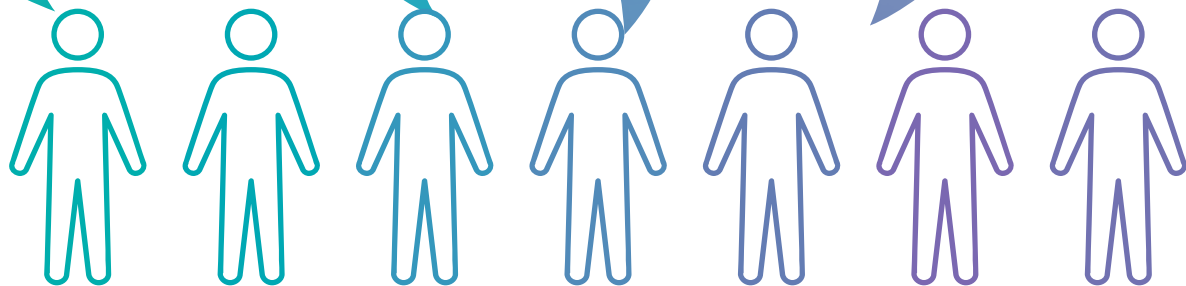
Emergencias principales (bomberos, salud, carabineros).  
Fallas de energía (luz, agua, otros).  
Violencia (peleas, asaltos, accidentes, riesgos)

Cualquier acción de delito o accidentes.  
Cortes suministros de consumos básicos, luz, agua. Incendios.  
Drogas.

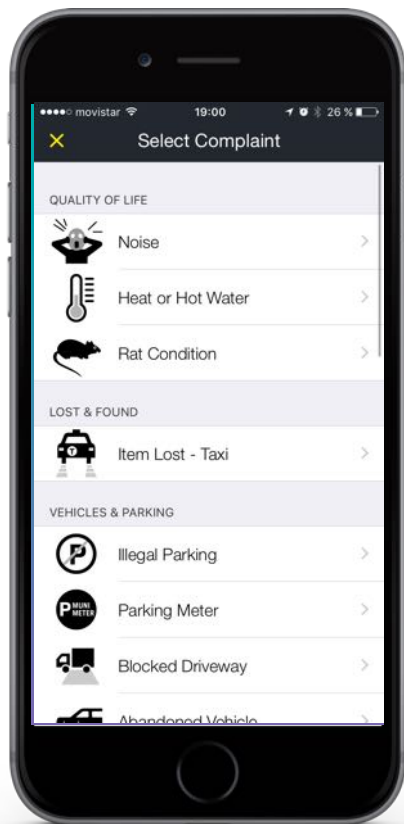
Denuncia de robo.  
Denuncia de incendio.  
Denuncia de accidentes.

Individualizar la persona que plantea problema.  
Generación de estadísticas lugar ocurrencia de delitos.  
Coordinación eficaz a corto tiempo de las personas.

Bullying en los colegios.  
Acoso sexual.  
Rapto de niños por pedófilos.  
Maltrato infantil y/o adulto mayor.







## Plataformas 311

Las plataformas 311 permiten la comunicación fluida entre los distintos actores que participan en la resolución de incidentes desde su registro hasta su cierre

01

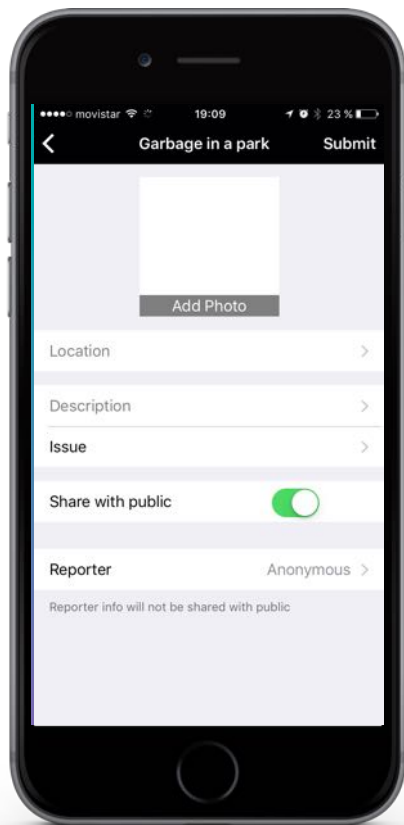
NY

02

Calgary

03

Whiting



## Plataformas 311

Las plataformas 311 permiten la comunicación fluida entre los distintos actores que participan en la resolución de incidentes desde su registro hasta su cierre

01

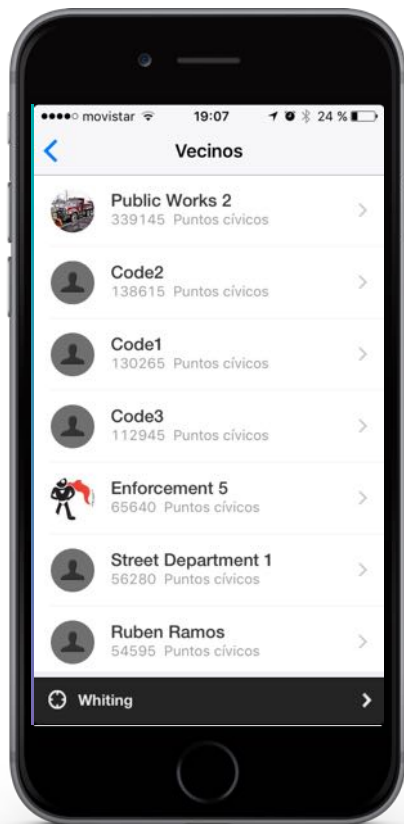
NY

02

Calgary

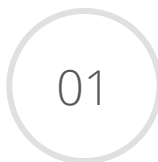
03

Whiting

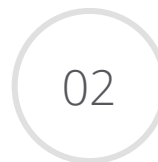


## Plataformas 311

Las plataformas 311 permiten la comunicación fluida entre los distintos actores que participan en la resolución de incidentes desde su registro hasta su cierre



NY



Calgary



Whiting



# Ilustre Municipalidad de Quilicura

Buenas prácticas en implementación de iniciativas para apoyar la Seguridad Ciudadana, Seguridad Pública, Emergencias, Riesgos Sanitarios

# Taller de Levantamiento de Necesidades Ciudadanas

Taller ampliado a la comunidad, en donde se inviten a dirigentes vecinales y organismos públicos, con la finalidad de levantar requerimientos en materia de Seguridad Ciudadana y Emergencias a incorporar en la Aplicación

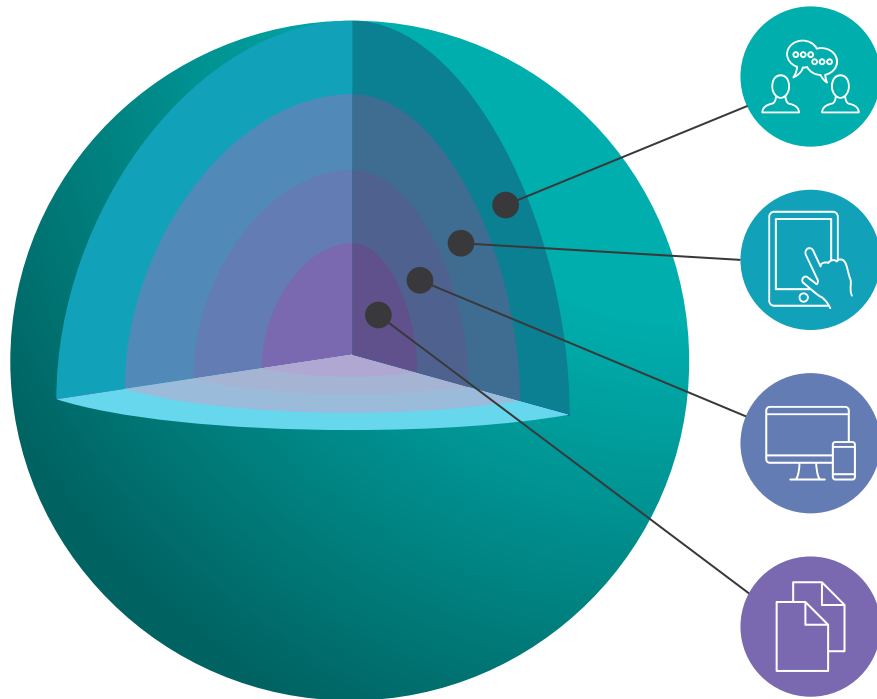
**CooperaNet**

# Taller

## Levantamiento de Necesidades en Seguridad Pública y Emergencia



# Componentes CooperaNet



## Chat Vecinal

Entre los usuarios de CooperaNet los que interactúan en grupos de chat organizados geográficamente y liderados por los mismos Vecinos

## Registro de Incidentes

Los que son clasificados en secciones y sub secciones que permitan la óptima canalización de éstos hacia los organismos pertinentes

## Coordinación entre Actores

Para la articulación con los distintos actores para que reciban los incidentes registrados por los ciudadanos y actualicen el estado de resolución

## Reportes e Indicadores

Que permitan identificar los focos de atención y concentración de incidentes relacionados con seguridad pública y emergencias



10  
minutos

# Instalar Telegram en los teléfonos

Como parte de la dinámica del taller haremos uso de los smartphones y aplicaciones de chat, libres de costo, para la interacción entre los participantes del mismo.



buscar  
Telegram en  
appstore o  
playstore



instalar  
Telegram en el  
dispositivo  
smartphone



chat  
Buscar y  
agregar  
@CooperaNNet



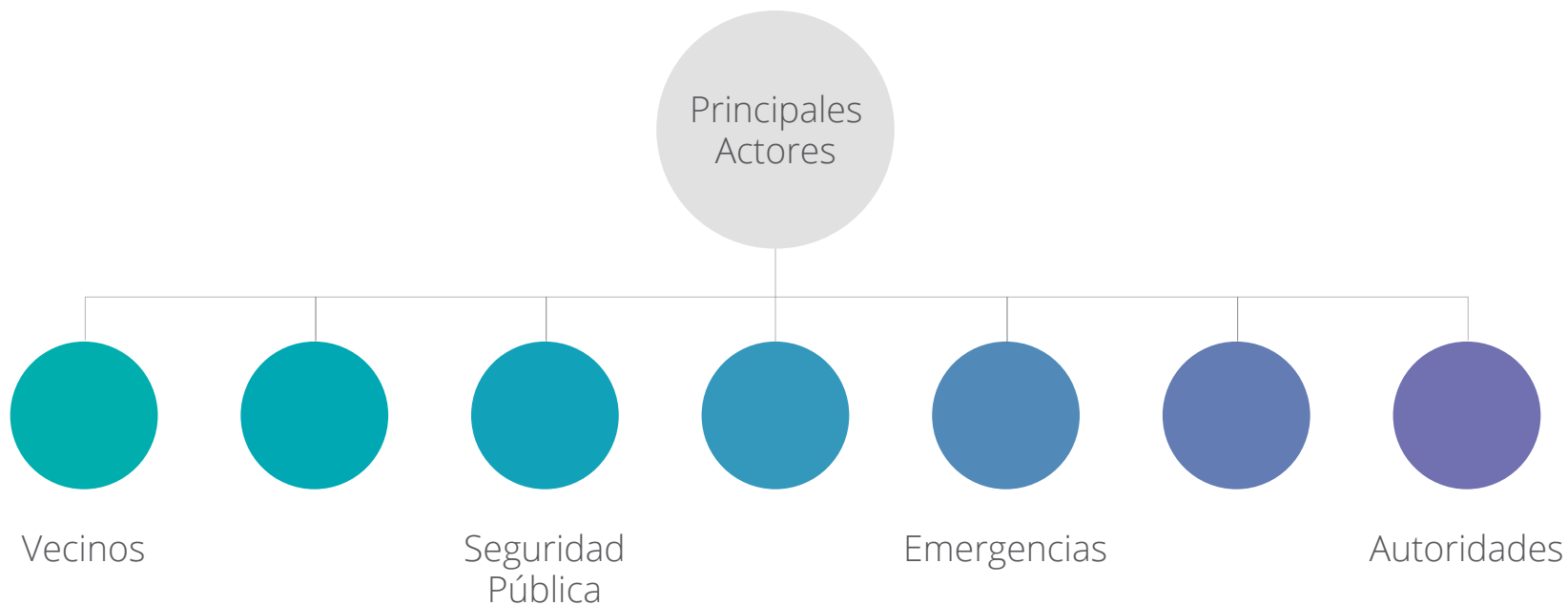
enviar  
Un mensaje de  
prueba al chat  
@CooperaNNet







# Coordinación entre Actores

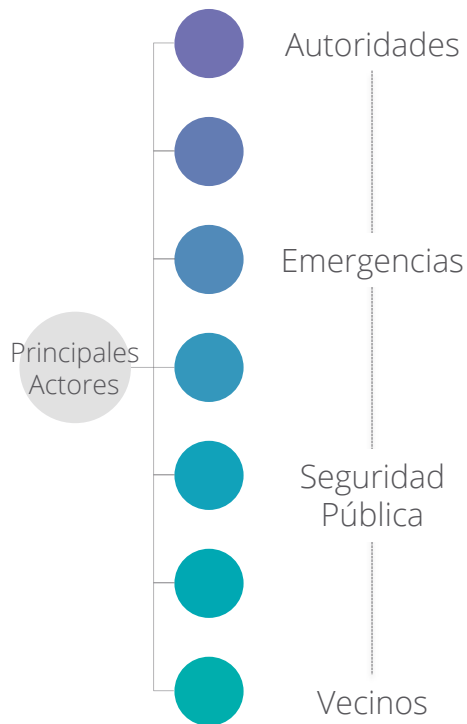




# Coordinación entre Actores



10  
minutos



## Objetivos

Identificar y listar los principales actores que debieran formar parte de CooperaNet para prestar apoyo en la resolución de los Incidentes Registrados

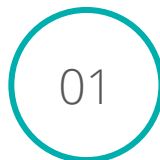
## Instrucciones

1. Reunirse en Grupos máximo 6 a 8 personas
2. Listar los Principales Actores que identifican
3. Agruparlos en Ciudadanos, Autoridades, Seguridad Pública, Emergencias, Servicios Públicos, otros
4. Enviar el listado al Chat de Telegram @CooperaNet



## Registro de Incidentes

Para una optima atención de los incidentes registrados estos deben ser clasificados en grupos de incidentes jerárquicos que permitan la correcta vinculación con los Actores resolutores.



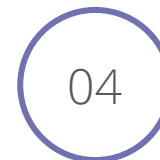
Carreteras,  
calles,  
veredas



Riesgos  
sanitarios



Basura,  
escombros



Grafiti,  
vandalismo



# Registro de Incidentes

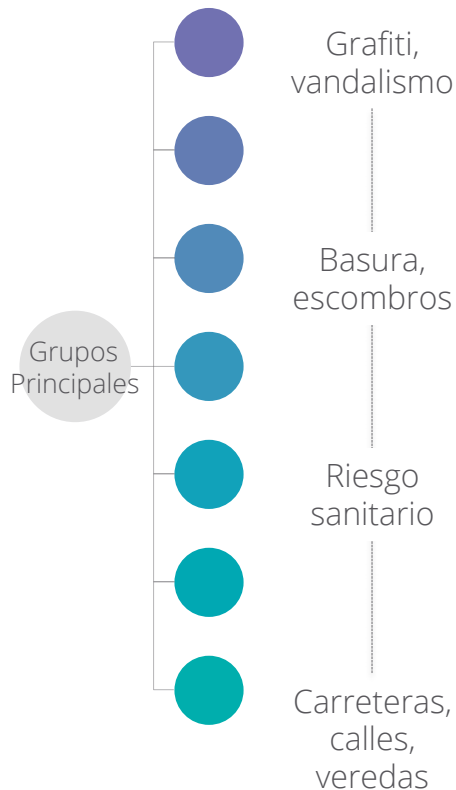




# Registro de Incidentes



15  
minutos



## Objetivos

Identificar y listar los principales Grupos de Incidentes que debieran formar parte de CooperaNet. Ordenar los 5 mas prioritarios

## Instrucciones

1. Reunirse en Grupos máximo 6 a 8 personas
2. Listar los Grupos Principales de tipos de Incidentes
3. Ordenar los 5 prioritarios
4. Enviar el listado al Chat de Telegram @CooperaNet

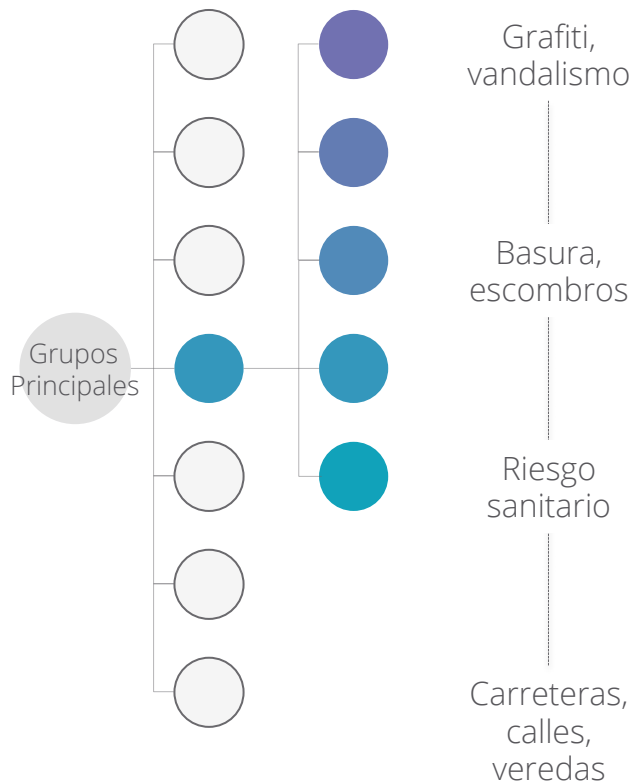




# Registro de Incidentes Sub - Grupos



15  
minutos



## Objetivos

Identificar y listar los 5 sub grupos de Incidentes que debieran formar parte de CooperaNet para los 5 mas prioritarios

## Instrucciones

1. Reunirse en Grupos máximo 6 a 8 personas
2. Listar los Grupos Principales de tipos de Incidentes
3. Ordenar los 5 prioritarios
4. Enviar el listado al Chat de Telegram @CooperaNet



# Acta de Constitución de la Mesa Consultiva

Taller ampliado a la comunidad, en donde se inviten a dirigentes vecinales y organismos públicos, con la finalidad de levantar requerimientos en materia de Seguridad Ciudadana y Emergencias a incorporar en la Aplicación

**CooperaNet**